

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi pada Rumah Makan Bu Rusli Sidoarjo)



Oleh:

CAESAR ANDREAS

NPM: 12.1.02.05470

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

(Studi pada Rumah Makan Bu Rusli Sidoarjo)



Oleh:

CAESAR ANDREAS

NPM: 12.1.02.05470

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

(Studi pada Rumah Makan Bu Rusli Sidoarjo)

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

CAESAR ANDREAS

NPM: 12.1.02.05470

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi Pada Rumah Makan Bu Rusli Sidoarjo)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**CAESAR ANDREAS
NPM : 12.1.02.05470**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 12 Maret 2016**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Tri Yuniati, M.M.

**Anggota : 1. Drs. Bambang Hadi Santoso, M.Si.
2. Supriyatin, S.H., M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : CAESAR ANDREAS

N.P.M : 12.1.02.05470

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi pada
Rumah Makan Bu Rusli Sidoarjo)

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 Maret 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016
Yang membuat pernyataan,



Caesar Andreas

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Caesar Andreas
NPM : 12.1.02.05470
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Februari 1994
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Desa Kemiri, RT 11/ RW 03, Blok B 14B
Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Rusli Hendro Pramono
Alamat Rumah/Telepon : Desa Kemiri, RT 11/ RW 03, Blok B 14B
Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Raya Jati, Sidoarjo
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kemiri Sidoarjo tahun 2005
2. Tamat SLTP di SMP PGRI 1 Buduran Sidoarjo tahun 2008
3. Tamat SLTA di SMA Antartika Sidoarjo tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESA	Surabaya	I-VII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Caesar Andreas

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang diberi judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi pada rumah makan Bu Rusli Sidoarjo)”** ini dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, serta selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan teladan yang berarti selama saya kuliah.
5. Kedua orang tua saya Rusli Hendro Pramono dan Sri Sarini Kuswidarti yang selama ini memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil dan selaku pemilik rumah makan Bu Rusli yang menjadi tempat penelitian dalam skripsi ini, serta kepada kakak saya Yohanes dan Hendri yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, Februari 2016

Caesar Andreas

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Kualitas Produk	17

2.1.4 Penelitian Terdahulu	21
2.1.5 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	23
2.2 Rerangka Pemikiran	24
2.3 Perumusan Hipotesis	26
BAB 3 : METODA PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	27
3.1.1 Jenis Penelitian	27
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	27
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.1 Sumber Data	29
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	31
3.4.1 Variabel	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.5.3 Uji Kelayakan Model (Uji F)	38
3.5.4 Pengujian Hipotesis	38
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian	45
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian	49

4.2 Analisis Data	54
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	56
4.2.3 Uji Kelayakan Model (Uji F)	63
4.2.4 Pengujian Hipotesis	65
4.3 Pembahasan	71
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	73
BAB 5 : PENUTUP	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran	76
JADWAL PENELITIAN	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

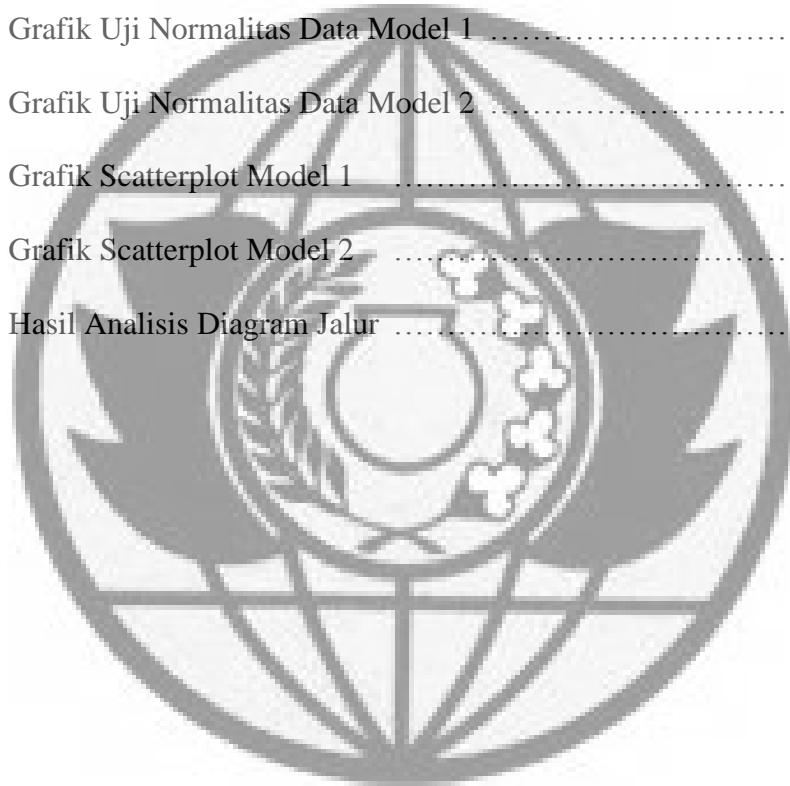
Tabel	Halaman
1. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	23
2. Kelas Interval	34
3. Karakteristik menurut Jenis Kelamin Responden	46
4. Karakteristik menurut Usia Responden	46
5. Karakteristik menurut Pekerjaan Responden	47
6. Karakteristik berdasarkan Pembelian lebih dari 3 kali	48
7. Karakteristik berdasarkan Pembelian Berkelanjutan	49
8. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Kualitas Produk	50
9. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Kepuasan Pelanggan	52
10. Distribusi Frekuensi tanggapan Responden atas Loyalitas Pelanggan	53
11. Hasil Uji Validitas	55
12. Hasil Uji Reliabilitas	56
13. Hasil Uji Normalitas Model 1	57
14. Hasil Uji Normalitas Model 2	58
15. Hasil Uji Multikolinieritas	61
16. Hasil Uji Kelayakan Model 1	64
17. Hasil Uji Kelayakan Model 2	64

18. Koefisien Determinasi Model 167
19. Koefisien Determinasi Model 268
20. Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan69
21. Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan69
22. Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan70



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	24
2. Kerangka Konseptual Penelitian	26
3. Analisis Jalur	41
4. Grafik Uji Normalitas Data Model 1	59
5. Grafik Uji Normalitas Data Model 2	60
6. Grafik Scatterplot Model 1	62
7. Grafik Scatterplot Model 2	62
8. Hasil Analisis Diagram Jalur	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Hasil Kuesioner
3. Tabulasi Frekuensi Data
4. Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Hasil Regresi
6. Hasil uji Kolmogorov Smirnov
7. Surat Tugas Skripsi
8. Kartu Konsultasi Bimbingan
9. Surat Pengantar Ijin Riset
10. Surat Keterangan Selesai Riset
11. Kartu Berita Acara
12. Sertifikat Seminar Ekuitas